



SURAT PERINTAH TUGAS
Nomor: Sprin/ 2 /IV/REN.2.3./2021

Pertimbangan: bahwa untuk kepentingan tugas Kepolisian dalam rangka pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Eksternal pada Pelayanan Publik Polres Pemalang oleh LPPM Universitas Pancasakti Tegal di Wilayah Hukum Polres Pemalang, maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah tugas ini.

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

DIPERINTAHKAN

Kepada : PARA PERSONEL YANG NAMA DAN JABATANNYA TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT TUGAS INI.

Untuk : 1. Melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Polres Pemalang dalam rangka mendukung kegiatan pembangunan Zona Integritas Polres Pemalang;
2. melaksanakan kegiatan Survey dengan seksama dan penuh tanggungjawab;
3. melaporkan hasil pelaksanaan Survey kepada Kapolres Pemalang.

selesai.....

2 SURAT PERINTAH KAPOLRES PEMALANG
NOMOR : SPRIN/ 2 /IV/REN.2.3./2021
TANGGAL: 13 APRIL 2021

Selesai.

Dikeluarkan di: Pemalang
Pada tanggal : 13 April 2021

KEPALA KEPOLISIAN RESOR PEMALANG



Tembusan :

1. Kapolda Jateng.
2. Irwasda Polda Jateng.
3. Karorena Polda Jateng.

PRASETYO NUGROHO, S.I.K., M.Si.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78020889

DAFTAR NAMA PERSONEL LPPM UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
YANG MELAKSANAKAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT EKSTERNAL PADA PELAYANAN PUBLIK POLRES PEMALANG

NO	N A M A	JABATAN	KET
1	2	3	4
1.	Dr. Ir. Suyono, M.Pi.	PENANGGUNGJAWAB (KEPALA LPPM)	
2.	Dr . GUNISTYO, M.Si.	KETUA PENELITI	
3.	JAKA WASKITO, S.E., M.Si.	SEKRETARIS PENELITI	
4.	DEDY PRIHADI, S.H., M.Com.	ANGGOTA PENELITI	
5.	ROYAN HIDAYAT, S.T., M.T.	ANGGOTA PENELITI	
6.	AMINUL FAJRI, S.E., M.Si.	ANGGOTA PENELITI	
7.	Dr . DEWI INDRIASIH, M.M.	ANGGOTA PENELITI	

Pemalang, 13 April 2021

KEPALA KEPOLISIAN RESOR PEMALANG



RONNY TRI PRASETYO NUGROHO, S.I.K., M.Si.
ASUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78020889



LAPORAN AKHIR

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEPOLISIAN POLRES PEMALANG



KERJASAMA
KEPOLISIAN POLRES PEMALANG
DENGAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2021



LAPORAN AKHIR

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KEPOLISIAN POLRES PEMALANG**

**KERJASAMA KEPOLISIAN POLRES PEMALANG
DENGAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang mana kami telah menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Polres Pemalang. Kepolisian Republik Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survey kepuasan masyarakat. Untuk itu Kepolisian Resor Pemalang bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pancasakti Tegal mengadakan Survei Kepuasan Konsumen.

Laporan Survei Kepuasan Konsumen dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan Kepolisian Resor Pemalang akan diolah dan kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program kerja pada periode selanjutnya. Selain itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun ini dan kemudian dimohon kerjasamanya untuk menindak lanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan kurang oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini.

Pemalang, Mei 2021
Ketua Peneliti,
Dr. Gunistiyo, M.Si

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	4
C. Kegunaan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup.....	5
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pelayanan.....	6
B. Bentuk-bentuk Pelayanan	11
C. Hakekat Kepuasan Masyarakat.....	16
D. Hakekat Kualitas Layanan.....	17
E. Konsep Pelayanan Masyarakat	18
F. Kualitas Pelayanan Publik	18
G. Indeks Kepuasan Masyarakat	21
BAB 3	23

METODE PENELITIAN.....	23
A. Variabel Penelitian.....	23
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Lokasi Penelitian.....	24
D. Populasi dan Sampel	24
E. Jumlah Sampel (Responden)	26
F. Metode Pengumpulan Data	27
G. Sumber data	28
H. Metode Analisis	28
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
2. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	29
3. Teknik Analisis.....	30
BAB 4	31
GAMBARAN UMUM POLRES PEMALANG.....	31
A. Profil Polres Pemalang	31
B. Visi dan Misi.....	33
C. Struktur Organisasi.....	33
BAB 5	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Responden.....	41
1. Responden Menurut Jenis Kelamin	41
2. Responden menurut Umur	42
3. Responden menurut Pendidikan.....	42
4. Responden menurut Pekerjaan	43

B.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
1.	Uji Validitas Instrumen.....	44
2.	Uji Reliabilitas.....	45
C.	Analisis Data Penelitian	46
D.	Distribusi Data Indeks Kepuasan Masyarakat	54
E.	Temuan Penelitian.....	55
BAB 6	57
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	57
A.	Kesimpulan.....	57
B.	Rekomendasi.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan Polres Pemalang pada Tahun 2020.....	27
Tabel 3.2	Jumlah Responden setiap Satuan Pelayanan	29
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 5.1.	Responden menurut Jenis Kelamin.....	45
Tabel 5.2.	Responden menurut Umur.....	45
Tabel 5.3.	Responden menurut Pendidikan Terakhir	46
Tabel 5.4.	Responden menurut Pekerjaan.....	47
Tabel 5.5.	Hasil Uji Validitas Instrumen IKM.....	48
Tabel 5.6.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen IKM	49
Tabel 5.7.	Pendapat Responden tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	50
Tabel 5.8.	Pendapat Responden tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan	51
Tabel 5.9.	Pendapat Responden tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	51
Tabel 5.10.	Pendapat Responden tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan.....	52
Tabel 5.11.	Pendapat Responden tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan	53
Tabel 5.12.	Pendapat Responden tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	54

Tabel 5.13.	Pendapat Responden tentang Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan	55
Tabel 5.14.	Pendapat Responden tentang Kualitas Sarana dan Prasarana.....	56
Tabel 5.15.	Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	57
Tabel 5.16.	Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Struktur Organisasi Polres Pematang	37
-----------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	65
Lampiran 2	Foto Dokumentasi.....	69

BAB 1

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang*

Manusia pada dasarnya makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu manusia dituntut untuk mampu berinteraksi dan hidup berdampingan dengan sesama dan juga harus mampu melakukan berbagai penyesuaian, baik penyesuaian yang bersifat individu maupun penyesuaian yang bersifat normatif. Hal ini dilakukan agar dapat tercipta hubungan yang sehat dalam masyarakat mencakup penyesuaian terhadap peraturan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial akan mengakibatkan permasalahan dalam masyarakat, seperti terjadinya berbagai macam pelanggaran, tindak kejahatan, perselisihan dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Preskripsi tersebut hampir bertolak belakang dengan praksis pelayanan publik yang dimotori pemerintah, termasuk untuk konteks

Indonesia kontemporer. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Jauh dari menjadi bagian dari solusi (*a part of solution*), pemerintah justru menjadi bagian dari masalah (*a part of problem*), bahkan masalah utama, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Weiss, 1995).

Isu mengenai perlunya mengembangkan kinerja organisasi pemerintah yang kompetitif seiring dengan perubahan trend global telah menjadi agenda penting bagi pemerintahan di banyak negara akhir-akhir ini (Cullen & Cushman, 2000). Akan tetapi, upaya ke arah itu tampaknya masih mengalami banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan sistem dan lembaga organisasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang adaptif terhadap dinamika masyarakat. Birokrasi belum mampu mengadopsi nilai-nilai baru yang relevan dari dunia bisnis untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Dalam mengatasi berbagai macam permasalahan yang terjadi di kalangan masyarakat, maka otomatis suatu Negara membutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum. Di Indonesia khususnya, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Dalam hal ini POLRI bertugas untuk menjaga keamanan Negara dan menegakkan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian,

namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru, karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam bentuk Keputusan Menpan maupun Instruksi Presiden (Inpres). Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban, dan berbiaya mahal. Hal tersebut

berkaitan dengan persoalan seberapa jauh berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparaturnya pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumberdaya manusia, budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.

Keberhasilan kepolisian dalam membangun kinerja pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel sebenarnya tergantung pada kepolisian dalam mengembangkan sistem pelayanan yang secara tepat mampu merefleksikan kondisi faktual lingkungannya.

Kepolisian Resort (Polres) Pemalang dalam hal ini, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam perizinan, pemberitahuan kegiatan masyarakat, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, penerbitan SIM dan sebagainya.

B. Tujuan Penelitian

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kepolisian Resor Pemalang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Polres Pemalang.

Diharapkan menjadi acuan dalam mengambil keputusan berkaitan dengan *upaya* peningkatan kualitas pelayanan publik Polres Pemalang berdasarkan aspirasi masyarakat sebagai sinyal positif, negatif atau tidak ada pengaruh, karena akan mempengaruhi kinerja dan prospek Polres Pemalang di masa mendatang.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya serta memberikan tambahan wawasan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilingkungan Polres Pemalang melalui penghitungan hasil survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dilakukan terbatas di Polres Pemalang, sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Pemalang kepada masyarakat di wilayah hukum Polres Pemalang.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Pelayanan*

Menurut Hasibuan (2005:152), pelayanan adalah: “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

1. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
2. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
3. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
4. Etika adalah suatu sistem moral perilaku berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana, istilah *service* mungkin bias diartikan sebagai ”melakukan sesuatu bagi orang lain”. Setidaknya ada tiga kata yang bias mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, pelayanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangibile*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, perbankan dll. Sebagai layanan, istilah *service*

menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, seperti servis sepeda motor.

Dalam Tjiptono (2008:3) dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep *service* :

1. *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain lingkupnya adalah industri.
2. *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan, minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan). Jadi, dalam hal ini lingkupnya adalah tawaran produk.
3. *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk didalamnya keterampilan), serta pengalaman layanan.
4. *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008:5) berkembangnya berbagai perspektif menyangkut definisi *service* menunjukkan secara gamblang signifikansi dan

dinamika *service* dalam kaca perekonomian dunia. Hal ini terutama dipicu oleh tiga faktor:

1. Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari, semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Perkembangan sector jasa tidak bisa lepas dari tahap-tahap perkembangan aktivitas perekonomian yang terdiri atas lima tahap: (1) tahap primer (*ekstraktif*), meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan; (2) tahap sekunder (produksi barang), meliputi pemanufakturan dan pemerosesan; (3) tahap tersier (jasa domestik), terdiri atas restoran dan hotel dll.; (4) tahap kuarter (perdagangan), meliputi transportasi, perdagangan ritel, komunikasi, keuangan dan asuransi dan pemerintahan; (5) tahap kuiner (perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia), terdiri atas kesehatan, pendidikan, rekreasi, dll. Tahap tersier, kuarter dan kuriner pada hakikatnya mencerminkan sector jasa, sehingga kalau ketiganya digabungkan akan menghasilkan tiga tahap utama; primer (*ekstraktif*), sekunder (produksi barang), dan tersier (jasa).
2. Faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini dampak strategis pada strategi bersaing perusahaan. Sebagai contoh, bisnis utama restoran bergeser dari sekedar menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) untuk dijual, menjadi usaha melayani

dan memuaskan rasa lapar para pelanggan dengan disertai usaha menyediakan suasana yang nyaman bagi mereka dalam menyantap hidangan.

3. Disadari atau tidak, setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa/layanan. Di dalam setiap organisasi, misalnya, dikenal adanya istilah pelanggan internal (karyawan). Dengan kata lain, setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat bergantung pada kualitas relasi dan kerja sama pelanggan internal. Oleh sebab itu kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

Lebih lanjut, sejumlah pakar pemasaran bahkan menegaskan bahwa kini telah terjadi pergeseran pradigma, dari yang semula *Good Dominant Logic (GDL)* menjadi *Service Dominant Logic (SDL)*. Secara ringkas, esensi pemikiran SDL adalah penyediaan layanan/jasa merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Dengan kata lain, individu maupun kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan/jasa. Sementara barang, uang, organisasi dan jejaring merupakan perantara (*intermediaries*) atau institusi tambahan (*collateral institutions*) dalam proses pertukaran layanan/jasa dengan layanan/jasa. Dalam konteks ini, layanan/jasa, layanan/jasa dirumuskan sebagai aplikasi kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) terpesialisasi melalui perbuatan/tindakan, proses, dan kinerja demi manfaat bagi entitas bersangkutan atau entitas lain.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas di atas dimaksudkan untuk dipenuhi, begara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas antara lain sebagai berikut (Julianta dalam Sinambela, 2010:6):

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
7. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
8. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.

Selanjutnya menurut Tjipono (2008:148) mengemukakan ada lima dimensi pokok/indikator yang berpengaruh dalam penilaian pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (tampilan fisik), merupakan penampilan dan kemampuan langsung dari sarana dan prasarana fisik yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
2. *Reability* (kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness* (ketanggapan), keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan aspek terhadap pelanggan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
5. *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang bersifat individuali atau pribadi secara tulus kepada pelanggan dan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi serta berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

B. Bentuk-bentuk Pelayanan

Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Pada kenyataannya, sebuah penawaran dapat bervariasi di antara dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya.

Menurut Tjiptono (2008:8) penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori:

1. Barang fisik murni: penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa barang fisik.
2. Barang fisik dengan jasa pendukung: pada kategori ini, penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen.
3. Produk hybrid: penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang porsinya.

4. Jasa utama yang didukung dengan barang minor: penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang-barang pendukung.
5. Jasa murni : penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa.

Konsekuensi logis dari adanya berbagai macam variasi kombinasi antara barang dan jasa adalah sulit menggeneralisasikan layanan/jasa tanpa melakukan perbedaan lebih lanjut. Setidaknya delapan kriteria klasifikasi layanan/jasa berikut ini paling banyak digunakan, yaitu :

1. Segmen pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa/layanan yang ditujukan pada konsumen akhir, dan jasa/layanan bagi konsumen organisasional. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada alasan/motif pembelian dan criteria spesifik dalam memilih jasa dan penyedia jasa, kuantitas jasa yang dibutuhkan, dan kompleksitas pengerjaan jasa yang diperlukan. Umumnya proses keputusan pembelian yang dilakukan konsumen organisasional lebih rumit dibandingkan dengan konsumen akhir.

2. Tingkat keberwujudan

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa/layanan dapat dipilahkan menjadi tiga macam;

- a. *Rented-goods service*

Dalam tipe ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu spesifik.

b. *Owned goods services*

Pada tipe ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direprasi, dikemabngkan atau ditingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa seperti ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen.

c. *Non goods services*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah layanan personal bersifat *intangibile* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada pelanggan. Dalam kaitannya dengan aspek pemasaran, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin tidak berwujud jasa/layanan, maka semakin sedikit kesamaan antara pemasaran jasa dan pemasaran barang berwujud. Pada *non good service*, misalnya, kinerja (*performance*) hanya dapat dinilai setelah jasa disampaikan dan konsistensi kinerja bersangkutan sulit dijaga. Sebaliknya, *rented goods services* dan *owned goods services* dapat dipasarkan dengan cara-cara yang serupa dengan pemasaran barang berwujud (produk fisik), karena kedua tipe jasa ini memerlukan barang-barang fisik dan lebih bersifat *tangible*.

3. Keterampilan penyedia jasa/layanan

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa/layanan, terdapat dua tipe pokok jasa: *professional service* dan *non professional service*. Perbedaan pokok diantara kedua tipe tersebut adalah jasa profesional biasanya menuntut tingkat pendidikan formal tertentu dari para penyedia layanan dan bahkan banyak di antaranya memiliki asosiasi profesi sendiri-sendiri. Pada jasa yang membutuhkan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dan berhati-hati dalam memilih penyedia jasa. Hal inilah yang menyebabkan para penyedia jasa profesional dapat mengikat para pelanggannya. Sebaliknya, jika jasa tidak memerlukan keterampilan tinggi, sering kali loyalitas pelanggan rendah karena penawarannya sangat banyak dan acap kali tidak berbeda secara signifikan.

4. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi; *commercial services* atau *profit services* (misalnya jasa penerbangan, bank, hotel) dan *non-profit services* (misalnya sekolah, yayasan, panti asuhan, instansi pemerintah)

5. Tingkat regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated services* (misalnya jasa pilang, akuntan, rumah sakit, penerbangan, penerbangan) dan *non-regulated services* (seperti jasa makelar, katering, pondokan, asrama, kantion).

6. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), layanan dapat dikelompokkan menjadi dua macam: *equipment-based services* (seperti cuci mobil otomatis, mesin ATM, dll) dan *people-based services* (seperti pelatih renang, satpam, akuntan, dll). Layanan padat karya (*people-based services*) biasanya dijumpai pada perusahaan yang memang memerlukan banyak tenaga ahli dan apabila penyampaian layanan itu harus dilakukan di tempat tinggal atau di tempat usaha pelanggan. Layanan juga akan bersifat padat karya apabila proses penyampaiannya kepada satu orang pelanggan tertentu memakan waktu cukup lama, sehingga perusahaan membutuhkan staf yang relatif banyak agar mampu melayani pelanggan lainnya pada saat bersamaan. Sementara itu, perusahaan yang bersifat *equipment-based services* mengedepankan penggunaan mesin dan peralatan canggih yang dapat dikendalikan dan dipantau secara otomatis atau semi-otomatis. Ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan efisiensi.

7. Tingkat kontak penyedia layanan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum layanan dapat dikelompokkan menjadi *high-contact services* (seperti universitas, dokter, penata rambut, pegadaian, dan konsultan bisnis), dan *low-contact services* (misalnya bioskop, swalayan, jasa telekomunikasi, dan jasa layanan pos).

8. Manfaat bagi konsumen

Dalam hal ini, layanan bisa dibedakan menjadi dua macam. Pertama, *for-consumer (facilitating services)*, yaitu layanan yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu. Kategori ini meliputi: transportasi (pesawat terbang, kapal, kereta api); komunikasi (TV, radio, telepon); akomodasi (seperti hotel dan restoran); dan rekreasi (bioskop dan taman wisata). Kedua, *to consumer (human services)*, yaitu layanan yang ditujukan kepada konsumen.

C. Hakekat Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton, dalam M.N. Nasution (2004, 104) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel dalam M.N. Nasution (2004, 104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Philip Kotler (2006, 70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah dinikmati pada tingkat hasil (outcome) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

D. Hakekat Kualitas Layanan

Istilah “Kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pendapat di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

E. Konsep Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan sekolah, masyarakat merupakan sosok yang sangat berpengaruh terhadap proses suatu sekolah untuk mencapai target sekolah efektif.

Layanan sekolah sangat lah diperlukan bagi masyarakat agar masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

F. Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu fungsi organisasi publik adalah melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu untuk menjaga keberadaan organisasi tersebut agar tetap memiliki image yang positif dimata masyarakat diperlukan suatu kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas dari suatu barang atau jasa ditentukan dari karakteristik yang ada

didalamnya. Intinya adalah bagaimana kebutuhan-kebutuhan para pelanggan bisa terpenuhi dan terwakili. Supranto (2001: 11) memberikan istilah terpenuhinya kebutuhan pelanggan sebagai dimensi dari mutu (*quality dimension*) atau kebutuhan pelanggan (*customer requirement*). Pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu istilah yang pada umumnya digunakan untuk mendefinisikan jasa yang disajikan oleh pemerintah ke warganegaranya, yang secara langsung (sampai orang banyak) atau dengan pembiayaan yang dikeluarkan secara pribadi. Istilah pelayanan publik dihubungkan dengan suatu konsensus sosial (ada umumnya dinyatakan secara langsung kepada masyarakat) dan jasa yang diberikan tersedia untuk semua, dengan mengabaikan pendapatan, seperti yang dijelaskan dalam (www.wikipedia.com), yaitu :

The term is associated with a social consensus (usually expressed through democratic elections) that certain services should be available to all, regardless of income.

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai berikut (www.sportjournal.org):

A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and or systems of the service providers, which are provided as solution to customers problems.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan pelanggan.

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas, makin menunjukkan bahwa betapa pentingnya pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu. Karena pelayanan yang terus meningkat akan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan / konsumen yang nantinya akan membawa implikasi positif terhadap tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Denhardt dan Denhardt (2002 : 43) *public service* memiliki tujuh prinsip, yaitu :

1. *Service citizen, not costumers*, abdi masyarakat tidka hanya merespon tuntutan pelanggan tetapi juga membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.
2. *Seek the public interest*, administrator publik harus mampu membangun kepentingan publik bersama.
3. *Value citizenship over entrepreneurship*, kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat.
4. *Think Strategially, act democratically*, kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan kolaboratif.
5. *Recognize that accountability is not simple*, abdi masyarakat selain harus peduli pada mekanisme pasar, peduli juga dalam mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai ekmasayarakatan, norma politik, standar profesional dan kepentingan warga masyarakat.

6. *Regional manager* (manajer daerah), pemberi pelayanan pada tingkat masyarakat dengan beragam pemain, berusaha menumbuhkan iklim kerjasama dan berbagi keuntungan.
7. *Integrator* adalah seorang manager yang mengkoordinasikan perbaikan informasi secara integrasi atau transaksi untuk memenuhi pengiriman pelayanan *e-government*.

G. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Peraturan MENPAN dan RB Nomor 14 tahun 2017).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan MENPAN dan RB Nomor 14 tahun 2017, terdapat 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana

7. Perilaku Pelaksana

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

9. Sarana dan Prasarana

Polres Pemalang sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB 3

METODE PENELITIAN

A. *Variabel Penelitian*

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yaitu keadaan pelayanan yang diberikan oleh seorang pegawai kepada pemakai jasa dengan memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang dimaksud lebih diarahkan kepada pelayanan yang diterima masyarakat pengguna layanan kepolisian di wilayah Polres Pemalang. Dimensi variabel kualitas pelayanan mencakup :

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam layanan kepolisian adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan kepolisian dengan ukuran atau norma-norma masyarakat atau ketentuan pemerintah.

2. Responsibilitas

Responsibilitas dalam penyelenggaraan layanan kepolisian adalah kemampuan petugas kepolisian jajaran Polres Pemalang untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, keinginan dan aspirasi masyarakat/pengguna layanan kepolisian.

3. Orientasi pada Pelayanan

Orientasi pada pelayanan dalam penyelenggaraan layanan kepolisian adalah fokus penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang ada guna melayani masyarakat/pengguna layanan kepolisian.

4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan kepolisian adalah usaha memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna pelayanan kepolisian dengan mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh Polres Pemalang.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu pengolahan dan analisis dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Metode ini tidak membuktikan hipotesis, namun hanya menampilkan data-data dalam bentuk dekriptif sebagai gambaran dari hasil penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di wilayah Hukum Polres Pemalang yang meliputi Unit Penyelenggara Pelayanan Polres Pemalang.

D. Populasi dan Sampel

Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di daerah Kabupaten Pemalang yang mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh jajaran Polres Pemalang. Dalam penelitian ini jumlah populasi diestimasikan berdasarkan jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh jajaran Polres Pemalang pada tahun 2020. Jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh jajaran Polres Pemalang pada tahun 2020 dapat dirinci sebagai berikut:

Tabel 3.1

Jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan Polres Pemalang pada Tahun 2020

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Yang Dilayani
A	Satintelkam	
1	Pelayanan SKCK	52.970
2	Pelayanan Perijinan	169
B	Satlantas	
3	Pelayanan SIM	57.328
4	Pelayanan STNK dan TNKB	
	- STNK	88.050
	- TNKB	92.721
5	Pelayanan BPKB	33.287
6	Pelayanan Kecelakaan Lalu Lintas	461
C	Satreskrim	
7	Pelayanan Sidik Jari,	
	- Untuk Masyarakat	273
	- Untuk Tahanan	277
8	Pelayanan Penyidikan Tindak Pidana	167
D	SPKT	
9	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	362
10	Pelayanan Laporan Polisi	163
11	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan	1.021
	Total	327.249

Sedangkan sampel di ambil di Unit Penyelenggara Pelayanan Polres

Pemalang secara proporsional dengan obyek survey meliputi:

1. Satuan Interkam:
 - a. Pelayanan SKCK
 - b. Pelayanan Perijinan
2. Satuan Lalu Lintas:
 - a. Pelayanan SIM
 - b. Pelayanan STNK dan TNKB
 - c. Pelayaanan BPKB
 - d. Pelayanan Kecelakaan Lalu Lintas

3. SPKT:

- a. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
- b. Pelayanan Laporan Polisi
- c. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan

4. Reskrim

- a. Pelayanan Sidik Jari
- b. Pelayanan Penyidikan Tindak Pidana

E. Jumlah Sampel (Responden)

Sampel/Responden dipilih secara random, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks. Jumlah sampel dalam survey ini didasarkan pada rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.d^2} = \frac{327.249}{1 + 327.249 (0,1)^2} = 99,97 \approx 100$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Presisi yang ditetapkan atau presentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (diambil 10%)

Jadi jumlah sampel dalam perhitungan ini adalah 100 responden. Namun demikian supaya hasilnya lebih akurat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan sampel 150 responden, dengan pembagian sampel secara proporsional seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Responden setiap Satuan Pelayanan

No.	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
A	Satintelkam	
1	Pelayanan SKCK	22
2	Pelayanan Perijinan	2
B	Satlantas	
3	Pelayanan SIM	25
4	Pelayanan STNK dan TNKB	
	- STNK	36
	- TNKB	38
5	Pelayanan BPKB	13
6	Pelayanan Kecelakaan Lalu Lintas	2
C	Satreskrim	
7	Pelayanan Sidik Jari,	
	- Untuk Masyarakat	2
	- Untuk Tahanan	2
8	Pelayanan Penyidikan Tindak Pidana	2
D	SPKT	
9	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	2
10	Pelayanan Laporan Polisi	2
11	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan	2
	Total	150

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Data penelitian yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Tahap pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulasi.

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik.

G. Sumber data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian;
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Pemalang;
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh Polres Pemalang atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di wilayah hukum Polres Pemalang

H. Metode Analisis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner didalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang

terkumpulkan adalah data yang valid. Oleh karenanya pengujian validitas sangat diperlukan (Singarimbun dan Effendi; 1995; 24).

Secara teknis pengujian validitas ini dilakukan dengan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, yaitu Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (Singarimbun dan Effendi, 1995: 68-69), adapun rumusnya adalah teknik alpha cronbach (Azwar, 2000: 68-69)

2. *Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata -rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: IKM Unit pelayanan x 25

3. *Teknik Analisis*

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model analisis kuantitatif deskriptif, yaitu pengolahan dan analisa dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Distribusi yang telah terbentuk selanjutnya diinterpretasikan guna menajamkan pembahasan atau analisa dari penelitian ini.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 150 responden menunjukkan bahwa nilai IKM yang akan menunjukkan kinerja dari unit pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB 4

GAMBARAN UMUM POLRES PEMALANG

A. Profil Polres Pemalang

Kabupaten Pemalang terletak di sepanjang pantai utara Laut Jawa, merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Tengah, memanjang ke selatan berbatasan dengan wilayah Kabupaten Purbalingga. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pekalongan, serta sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tegal. Letaknya antara 109°17'30" s/d 109° 40'30" Bujur Timur dan antara 8°52'30" s/d 7°20'11" Lintang Selatan. Kabupaten Pemalang mempunyai luas wilayah sebesar 1.115,30 km² yang terbagi menjadi 14 kecamatan. Kecamatan Bantarbolang adalah Kecamatan terluas dengan luas 139 km². Sedangkan Kecamatan dengan luas wilayah paling kecil adalah Kecamatan Warungpring sebesar 2.36 km². Wilayah Kabupaten Pemalang bagian selatan sebagian besar terletak di dataran tinggi. Sedangkan wilayah bagian utara terletak di dataran rendah. Kecamatan tertinggi adalah Kecamatan Pulosari dengan ketinggian 914 mdpl.

Dengan jumlah penduduk sekitar 1.480.608 jiwa, daerah ini bukan saja merupakan pasar potensial untuk pemasaran beragam produk, melainkan juga sebagai salah satu pilihan tempat untuk investasi. Lokasinya yang strategis dan kondisi keamanan, sosial, dan politik yang relatif kondusif menjadi nilai plus daerah ini untuk ukuran sebuah daerah.

Tugas pokok Polri memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, serta melindungi, mengayomi juga melayani masyarakat, Polres Pemalang telah ada sejak tahun 1960. Paradigma baru Polri sebagai lembaga sipil yang

mandiri dalam bidang penegakan hukum, dijalankan dengan payung hukum Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Undang-Undang ini mengamanatkan agar Polri melakukan reformasi secara total dan berkelanjutan. Pada hakekatnya organisasi Polri adalah sebagai organisasi jasa/pelayanan dan sekaligus sebagai organisasi kekuasaan (power), oleh karenanya dalam pelaksanaan tugasnya harus memenuhi standar hukum, profesional dan proporsional meskipun terdapat keterbatasan sumber daya (infra struktur, personel, matfasjas dan anggaran).

Satuan kerja Polres Pemalang terdiri dari Polres dan 14 Polsek. Polri sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) dan penegak hukum tidak pernah lepas dari sorotan publik. Baik buruknya kinerja Polri tidak hanya ditentukan oleh ukuran standar kinerja internal institusi Kepolisian, namun juga ditentukan oleh penilaian publik tentang kualitas layanan Kepolisian. Polri berada pada semua aspek, baik aspek politik, ekonomi, sosial, budaya dan keamanan negara. Polri memiliki tanggung jawab memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta keamanan negara. Di tengah situasi yang tidak kondusif kehadiran Polri juga diperlukan dalam penanganan berbagai permasalahan sosial, penanganan kelompok radikal, kelompok sipil bersenjata, narkoba, premanisme, curas menggunakan senpi dan kejahatan konvensional.

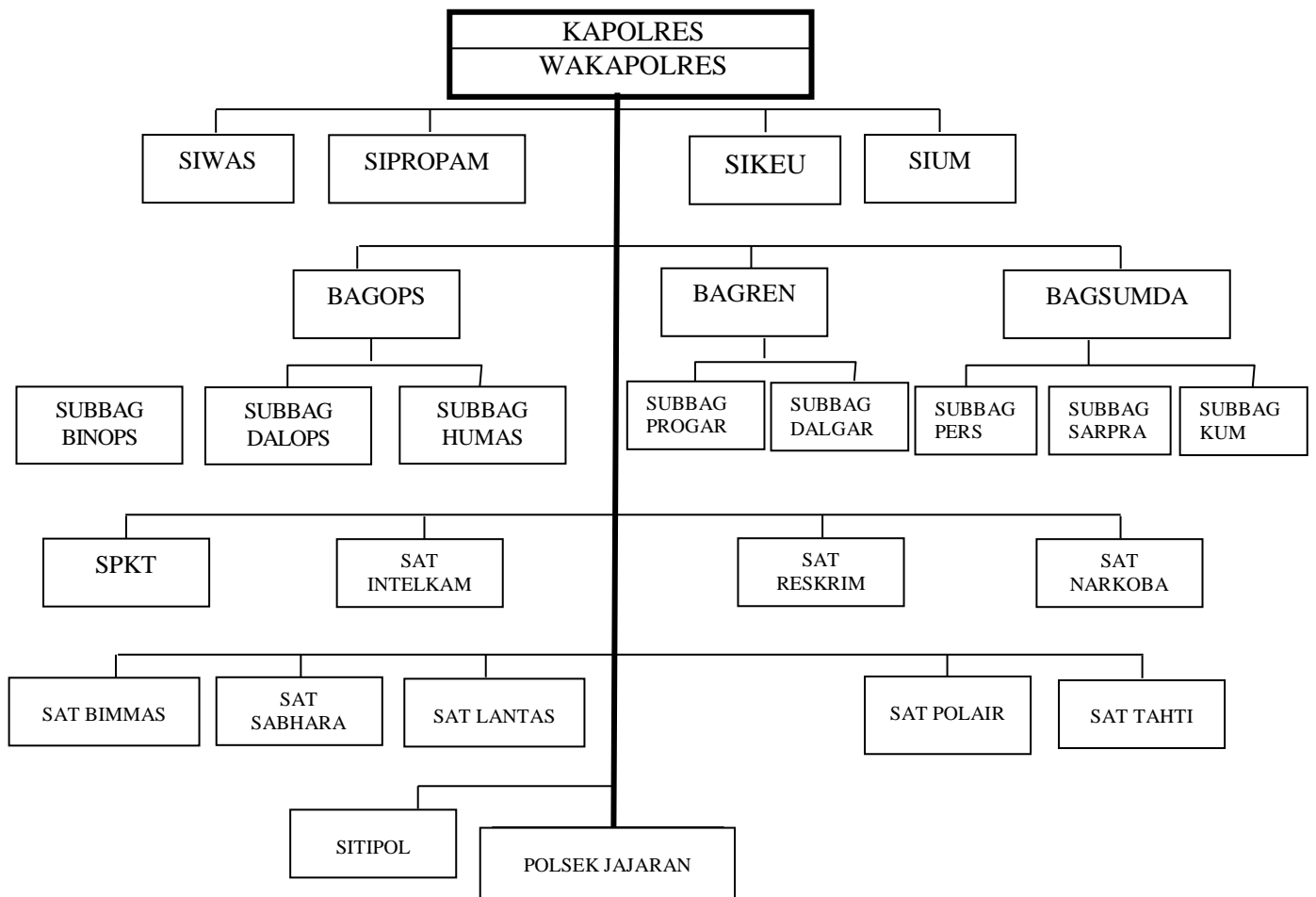
B. Visi dan Misi

Visi Polres Pematang yaitu “Terwujudnya Kabupaten Pematang yang Aman dan Tertib”.

Misi Polres Pematang adalah Melindungi, Melayani, Mengayomi Masyarakat.

C. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Polres Pematang Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2010 Tanggal 30 September 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Polres Pemalang

Berikut ini adalah uraian tugas secara singkat dari struktur organisasi Polres Pemalang di atas:

1. Kapolres bertugas :
 - a. Memimpin, membina, mengawasi, dan mengendalikan satuan organisasi di lingkungan Polres dan unsur pelaksanaan kewilayahan dan jajarannya.
 - b. Memberikan saran pertimbangan kepada kapolda yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

2. Waka Polres bertugas :
 - 1) Membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi mengendalikan, mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polres.
 - 2) Dalam batas kewenangannya memimpin Polres dalam hal kapolres berhalangan.
 - 3) Memberikan saran pertimbangan kepada kapolres dalam hal pengambilan keputusan dengan tugas pokok polres.
3. Siwas merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan monitoring dan pengawasan umum baik secara rutin maupun insidentil terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan Polri dibidang pembinaan operasional yang dilakukan oleh semua unit kerja, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, pencapaian kinerja serta memberikan saran tindak terhadap penyimpangan yang ditemukan.
4. Sipropam merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin pengaman internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota Polri dan atau PNS Polri, melaksanakan sidang disiplin dan atau kode etik profesi Polri, serta rehabilitasi personel.
5. Sikeu merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melakukan pelayanan fungsi keuangan yang meliputi

pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi dan verifikasi serta pelaporan pertanggungjawaban keuangan.

6. Sium merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi umum dan ketatausahaan serta pelayanan markas di lingkungan Polres.
7. Bag Ops merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres yang bertugas merencanakan dan mengendalikan administrasi operasi kepolisian, pengamanan kegiatan masyarakat dan atau instansi pemerintah menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Polres serta mengendalikan pengamanan markas.
8. Subbagian pembinaan dalam operasi (Subbagbinops) bertugas Menyusun perencanaan operasi dan pelatihan praoperasi serta menyelenggarakan administrasi operasi dan melaksanakan koordinasi antar fungsi dan instansi/lembaga terkait dalam rangka pelaksanaan pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah.
9. Subbagian pengendalian operasi (subbagdalops) bertugas melaksanakan pengendalian operasi dan pengamanan kepolisian dan mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data dan pelaporan operasi kepolisian.
10. Subbagian hubungan masyarakat (subbaghumas) bertugas mengumpulkan dan mengolah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polres.
11. Bagren merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyusun rencana kerja (renja),

mengendalikan program dan anggaran serta menganalisa dan mengevaluasi atas pelaksanaannya, termasuk merencanakan anggaran pengembangan satuan kewilayahan.

12. Subbagian program dan anggaran (subbagprogar) bertugas membantu menyusun rencana jangka sedang dan jangka pendek Polres antara lain renstra, rancangan Renja, dan Renja dan membantu menyusun rencana kebutuhan anggaran Polres dalam bentuk RKA-KL, DIPA, penyusunan penetapan kinerja, KAK atau TOR, dan RAB.
13. Subbagian pengendalian anggaran (subbagdalgar), bertugas membantu dan membuat administrasi otorisasi anggaran tingkat Polres dan menyusun LRA dan membuat laporan akuntabilitas kinerja satker dalam bentuk LAKIP meliputi analisis target pencapaian kinerja program, dan anggaran.
14. Bagsumda merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan administrasi personel, sarana dan prasarana, pelatihan fungsi, pelayanan, bantuan dan penerapan hukum.
15. Subbagian personel (subbagpres), yang bertugas melaksanakan pembinaan karir personel, perawatan, psikologi personel, pelatihan fungsi dan pelayanan kesehatan personel Polri di lingkungan Polres.
16. Subbagian sarana dan prasarana (subbagsarpras), yang bertugas melaksanakan inventarisasi, SIMAK BMN, penyaluran perbekalan umum, perawatan alat khusus, senjata api, amunisi dan angkutan, serta memelihara fasilitas jasa dan konstruksi, listrik air dan telepon.

17. Subbagian hukum (subbaghukum), yang bertugas melaksanakan pelayanan bantuan hukum, memberikan pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum, dan pembinaan hukum serta analisis sistem dan metoda terkait dengan ketentuan peraturan perundang undangan di lingkungan Polres.
18. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah pimpinan Kapolres yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan pengaduan masyarakat, memmmberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.
19. Satintelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan, pelayanan yang berkaitan dengan ijin keramaian umum dan penerbitan SKCK, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi serta permohonan pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.
20. Satreskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengwasan PPNS.
21. Satresnarkoba merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres yang bertugas melakukan pembinaan fungsi penyelidikan penyidikan, pengawasan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran narkoba berikut pelanggarannya, serta pembinaan dan

penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba.

22. Satbinmas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan penyuluhan masyarakat pemberdayaan perpolisian masyarakat polmas), melaksanakan koodinasi, pengawasan dan pembinaan terhadap bentuk – bentuk pengamanan swakarsa (pam swakarsa), kepolisian khususnya dan / atau tokoh masyarakat guna peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang- undangan serta terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat.
23. Satshabara merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipirig, dan pengendalian masa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas.
24. Satlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, Pendidikan masyarakat lalu lintas (dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalulintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas.
25. Satpamobvit merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan kegiatan pengamanan

objek vital (pamobvit) (Pelaksanaan tugas dilaksanakan berdasarkan surat keputusan tersendiri).

26. Satpolair merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan fungsi kepolisian perairan) (Pelaksanaan tugas dilaksanakan berdasarkan surat keputusan tersendiri)
27. Sattahti merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyelenggarakan perawatan tahanan meliputi pelayanan kesehatan tahanan, pembinaan tahanan serta menerima, menyimpan dan mengamankan barang bukti beserta administrasinya.
28. Sitipol (Seksi Teknologi Informasi Polri) adalah unsur pendukung di bidang pelayanan teknologi dan informasi Polri pada tingkat Polres yang berada dibawah Kapolres.
29. Polsek (Kepolisian Sektor) adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolres.

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Pengukuran kinerja pelayanan masyarakat di Kepolisian Resor Pemalang ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang kinerja pelayanan di Kepolisian Resor Pemalang yang dirasakan oleh responden lengkap disertai alasannya. Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dari tanggal 9 April 2021 sampai dengan 7 Mei 2021

1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel 5.1 dapat dinyatakan bahwa responden yang terdiri dari 150 orang responden terdiri dari 107 orang responden (71,33%) mempunyai jenis kelamin laki-laki dan 43 orang (28,67%) responden perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang datang ke Kepolisian Resor Pemalang adalah kaum laki-laki dengan tujuan untuk memperoleh layanan masyarakat.

Tabel 5.1. Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
Laki-Laki	107	71,33
Perempuan	43	28,67
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2021

2. Responden menurut Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel 5.2 dapat dinyatakan bahwa responden yang terdiri dari 150 orang responden diklasifikasikan dalam beberapa golongan usia. Sebanyak 19 orang responden (12,67%) mempunyai usia kurang atau sama dengan dari 20 tahun, Sebanyak 46 orang responden (30,67%) mempunyai usia antara 21 - 30 tahun, sebanyak 40 orang responden (26,67%) mempunyai usia antara 31 – 40 tahun, sebanyak 25 orang responden (16,67%) mempunyai usia antara 41 – 50 tahun dan sebanyak 20 responden (13,33%) berusia diatas 51 tahun.

Tabel 5.2. Responden menurut Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
<= 20 Thn	19	12,67
21 Thn – 30 Thn	46	30,67
31 Thn – 40 Thn	40	26,67
41 Thn – 50 Thn	25	16,67
>= 51 Thn	20	13,33
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2021

3. Responden menurut Pendidikan

Pada tabel 5.3 dibawah klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir. Responden yang berpendidikan SD sebanyak 13 orang responden (8,67%), yang berpendidikan SLTP sebanyak 5 orang responden (3,33%), berpendidikan SLTA sebanyak 13 orang responden

(8,67%), berpendidikan Diploma 1, 3 dan 4 sebanyak 32 orang responden (21,33%), berpendidikan Sarjana 86 orang responden (57,33%) dan yang Pendidikan S2 dan S3 sebanyak 1 orang responden (0,67%).

Tabel 5.3. Responden menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Sekolah Dasar	13	8,67%
SLTP	5	3,33%
SLTA	13	8,67%
D1, D3 dan D4	32	21,33%
Sarjana	86	57,33%
Magister / Doktor	1	0,67%
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2021

4. Responden menurut Pekerjaan

Pada tabel 5 dibawah klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan. Responden yang bekerja sebagai PNS, TNI dan Polri sebanyak 11 orang responden (7,33%), yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 19 orang responden (12,67%), yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 47 orang responden (31,33%), yang bekerja sebagai Wiraswasta/Usahawan sebanyak 39 orang responden (26,00%) dan yang lainnya sebanyak 34 orang responden (22,67%).

Tabel 5.4. Responden menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	11	7,33%
Pelajar/Mahasiswa	19	12,67%
Pegawai Swasta	47	31,33%
Wiraswasta/Usahawan	39	26,00%
Lainnya	34	22,67%
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2021

B. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan, maka instrument pokok yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Tujuan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, serta memiliki tingkat keandalan (*reliability*) dan keabsahan atau validitas (*validity*) setinggi mungkin. Oleh karena itu syarat suatu instrument penelitian untuk dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian dengan baik adalah instrument tersebut harus memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Sedangkan reabilitas adalah suatu pengujian untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan atau tingkat konsistensi dari suatu instrumen apabila dilakukan pengujian secara berulang-ulang.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom yang merupakan r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir-butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun hasil pengujian validitas instrument penelitian seperti yang .

Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Instrumen IKM

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
P1	0,463	0,361	Valid
P2	0,481	0,361	Valid
P3	0,592	0,361	Valid
P4	0,662	0,361	Valid
P5	0,381	0,361	Valid
P6	0,553	0,361	Valid
P7	0,776	0,361	Valid
P8	0,597	0,361	Valid
P9	0,523	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari hasil pengujian validitas pertanyaan di atas dapat diketahui bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner adalah valid, karena mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($n=30$) = 0,361. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa seluruh keseluruhan butir pertanyaan instrument IKM yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan dalam penelitian dan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Dalam kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap

pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (α).

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien Alpha lebih besar daripada 0,732. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen IKM

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,732	9

Dari hasil perhitungan reliabilitas instrument IKM diketahui nilai *alpha conbrach* sebesar 0,732. Karena nilai *alpha conbrach* sebesar $0,732 > 0,700$ maka butir angket instrument IKM dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

C. Analisis Data Penelitian

1. Distribusi Data Pertanyaan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

Hasil analisis pada ruang lingkup Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.7. Pendapat Responden tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	70	46,67	46,67	46,67
	Sangat Sesuai	80	53,33	53,33	100,00
Total		150	100	100	

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Polres Pemalang **Sangat Sesuai** (53,33%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sebesar 530 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,53 \times 25 = 88,33$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya di Polres Pemalang sebesar 88,33 pada kreteria **Sangat Baik**.

2. Distribusi Data Pertanyaan Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Prosedur Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.8. Pendapat Responden tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Mudah	59	39,33	39,33	39,33
	Sangat Mudah	91	60,67	60,67	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Mudah** (60,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kemudahan prosedur pelayanan sebesar 541 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,61 \times 25 = 90,17$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 90,17 pada kreteria **Sangat Baik**.

3. Distribusi Data Pertanyaan Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.9. Pendapat Responden tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Cepat	71	47,33	47,33	47,33
	Sangat Cepat	79	52,67	52,67	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Cepat** (52,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebesar 529 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,53 \times 25 = 88,17$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 88,17 pada kreteria **Baik**.

4. Distribusi Data Pertanyaan Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.10. Pendapat Responden tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Mahal	0	0,00	0,00	0,00
	Cukup Mahal	3	2,00	2,00	2,00
	Murah	27	18,00	18,00	20,00
	Sangat Murah	120	80,00	80,00	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Murah** (80,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan sebesar 567 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,78 \times 25 = 94,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 94,50 pada kreteria **Sangat Baik**.

5. Distribusi Data Pertanyaan Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.11. Pendapat Responden tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	1	0,67	0,67	0,67
	Sesuai	23	15,33	15,33	16,00
	Sangat Sesuai	126	84,00	84,00	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Polres Pemalang **Sangat Sesuai** (84,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sebesar 575 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,83 \times 25 = 95,83$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan di Polres Pemalang sebesar 95,83 pada kreteria **Sangat Baik**.

6. Distribusi Data Pertanyaan Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.12. Pendapat Responden tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Kompeten	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Kompeten	0	0,00	0,00	0,00
	Kompeten	61	40,67	40,67	40,67
	Sangat Kompeten	89	59,33	59,33	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Kompeten** (59,33%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 539 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,59 \times 25 = 89,83$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 89,83 pada kreteria **Sangat Baik**.

7. Distribusi Data Pertanyaan Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.13. Pendapat Responden tentang Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sopan dan Ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sopan dan Ramah	47	31,33	31,33	31,33
	Sangat Sopan dan Ramah	103	68,67	68,67	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Polres Pematang **Sangat Sopan dan Ramah** (68,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sebesar 553 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,69 \times 25 = 92,17$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan di Polres Pematang sebesar 92,17 pada kreteria **Sangat Baik**.

8. Distribusi Data Pertanyaan Kualitas Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.14. Pendapat Responden tentang Kualitas Sarana dan Prasarana

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Buruk	0	0,00	0,00	0,00
	Cukup	0	0,00	0,00	0,00
	Baik	51	34,00	34,00	34,00
	Sangat Baik	99	66,00	66,00	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana di Polres Pemalang **Sangat Baik** (66,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kualitas sarana dan prasarana sebesar 549 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,66 \times 25 = 91,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kualitas Sarana dan Prasarana di Polres Pemalang sebesar 91,50. pada kreteria **Sangat Baik**.

9. Distribusi Data Pertanyaan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.15. Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Ada	0	0,00	0,00	0,00
	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1	0,67	0,67	0,67
	Berfungsi Kurang Maksimal	7	4,67	4,67	5,33
	Dikelola dengan Baik	142	94,67	94,67	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan di Polres Pemalang **Dikelola dengan Baik** (94,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 591 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,94 \times 25 = 98,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Polres Pemalang sebesar 98,50 pada kreteria **Sangat Baik**.

D. Distribusi Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing lingkup pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 lingkup pelayanan yang dikaji. Adapun rincian perhitungan indeks kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5.16. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

N0	Lingkup Pelayanan	Nilai per Unsur Pelayanan	NRR per Unsur (A)	Bobot Tertimbang (B)	(A) x (B)
1	Persyaratan Pelayanan	530	3,53	0,111	0,392
2	Prosedur Pelayanan	541	3,61	0,111	0,400
3	Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan	529	3,53	0,111	0,391
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	567	3,78	0,111	0,420
5	Produk dalam Standar Pelayanan	575	3,83	0,111	0,426
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	539	3,59	0,111	0,399
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	553	3,69	0,111	0,409
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	549	3,66	0,111	0,406
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	591	3,94	0,111	0,437
Jumlah		4974	33,16		3,681

Sumber : Data primer, diolah 2021

Dari tabel 5.16 tersebut diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh sebesar 3,681 dan nilai IKM setelah dikonversi = $3,681 \times 25 = 92,02$.

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan di Polres Pematang sebesar **92,02** dan dikategorikan **Sangat Baik**.

E. Temuan Penelitian

Beberapa temuan penelitian dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Pematang antara lain :

Pelayanan Bagian Satuan Intelkam pada layanan SKCK, menurut responden pelayanannya sudah bagus hanya saja dalam kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan lagi, terutama pada saat banyaknya pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Pelayanan Bagian Satuan Lalu lintas pada layanan pembuatan SIM, beberapa responden menginginkan peningkatan pelayanan sistem informasi yang menginformasikan 7 hari sebelum habis masa berlakunya SIM dengan menginformasikan melalui SMS, WA atau E-Mail.

Pada layanan STNK dan TNKB ada beberapa responden menyatakan pendapat bahwa terkadang pelayanannya lama dan kurang memberikan ruang informasi, serta pada saat operasi lalin terkesan tebang pilih kepada masyarakat biasa dan anggota.

Pada layanan BPKB ada salah satu responen berpendapat pada alat pemberian nomor antrian dan pengeras suara perlu di tingkatkan.

Bagian Reskrim pada layanan Sidik jari ada satu respondem berpendapat mohon diberikan informasi alur prosedur, tempat dan ruang yang lebih jelas

BAB 6

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di peroleh nilai hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Pemalang sebesar **92,02** dan berada pada katagori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing lingkup pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persepsi lingkup layanan persyaratan pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Sesuai** (53,33%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 88,33 pada kreteria **Sangat Baik**.
2. Persepsi lingkup layanan prosedur pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Mudah** (60,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 90,17 pada kreteria **Sangat Baik**.
3. Persepsi lingkup layanan kecepatan waktu memberikan pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Cepat** (52,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 88,17 pada kreteria **Baik**.
4. Persepsi lingkup layanan kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Murah** (80,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 94,50 pada kreteria **Sangat Baik**.
5. Persepsi lingkup layanan produk dalam standar pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Sesuai** (84,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 95,83 pada kreteria **Sangat Baik**.

6. Persepsi lingkup layanan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Kompeten** (59,33%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 89,83 pada kriteria **Sangat Baik**.
7. Persepsi lingkup layanan kesopanan dan keramahan petugas di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Sopan dan Ramah** (68,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 92,17 pada kriteria **Sangat Baik**.
8. Persepsi lingkup layanan kualitas sarana dan prasarana di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Sangat Baik** (66,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,50 pada kriteria **Sangat Baik**.
9. Persepsi lingkup layanan penanganan pengaduan pengguna layanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan **Dikelola dengan Baik** (94,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 98,50 pada kriteria **Sangat Baik**.

B. Rekomendasi

1. Pada umumnya lingkup pelayanan pada Polres Pemalang sudah Sangat Baik. Agar prosedur, kejelasan, pengetahuan, keahlian dan keterampilan serta kesabaran para petugas pelayanan Polres Pemalang lebih ditingkatkan lagi, sehingga dirasakan mampu dan memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan di Polres Pemalang .
2. Tata cara pelayanan baik yang menyangkut teknis maupun administrasi termasuk prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima

pelayanan serta tata cara pengaduan, agar disederhanakan sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik.

3. Setiap jenis pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi, termasuk waktu pelayanan bisa lebih dipercepat lagi, sehingga dapat memuaskan para pengguna layanan masyarakat pada Polres Pematang Jaya .
4. Terhadap kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan ditindaklanjuti dengan dengan memberikan sosialisasi dan pengguna layanan bisa memperoleh informasi dan penjelasan yang transparan berkaitan dengan rincian biaya yang di bebankan.
5. Keadilan mendapatkan pelayanan yang telah di berikan sudah baik dengan melengkapi, menambah dan menyediakan fasilitas layanan diharapkan memberikan keadilan dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat.
6. Diperlukan peningkatan layanan sistem informasi dalam berbagai jenis layanan masyarakat pada Polres Pematang Jaya, agar lebih efisien dan efektif dalam biaya, waktu, tenaga dan transparansi pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 2000. *Reliabilitas dan Validitas* Cetakan Kedua. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Anwar Ali, 2009 *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan EXCEL*. Kediri: IAIT Press.
- Budi Winarno, 2002, “*Teori dan Proses Kebijakan Publik*”, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Jurnal Sinergi, *Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat*. Vol. 7 No. 1. 2004
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- www.wikipedia.com. *Public Services*.
- www.wikipedia.com. *Accountability*
- www.wikipedia.com. *Modernizing Accountability in the Public Sector*.

LAMPIRAN

KUESIONER

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pengguna Layanan
Polres Pemalang
Di Pemalang

Disampaikan dengan hormat, sehubungan dengan penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kopolisian Resor Pemalang, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (terlampir) dengan sebenar-benarnya.

Penelitian ini kami lakukan dalam rangka kerjasama Kopolisian Resor Pemalang dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pancasakti Tegal.

Adapun judul penelitian tersebut adalah **”Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kepolisian Resor Pemalang”**

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, disampaikan banyak terima kasih.

Tegal, April 2021
Hormat kami,

Dr. Gunistiyo, M.Si
Ketua Tim Peneliti

1. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. D1 – D3 – D4 3. SLTP 4. S – 1 5. SLTA 6. S – 2 Keatas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pelajar/Mahasiswa 3. Pegawai Swasta 4. Lainnya 5. Wiraswasta/Usahawan	

2. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/NIPY/Data Lain	

3. PERSEPSI RESPONDEN					
No.	Pertanyaan	Jawaban	No.	Pertanyaan	Jawaban
1	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. ?</p> <p>1. Tidak sesuai</p> <p>2. Kurang sesuai</p> <p>3. Sesuai</p> <p>4. Sangat sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten</p> <p>2. Kurang kompeten</p> <p>3. Kompeten</p> <p>4. Sangat kompeten</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
2	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.?</p> <p>1. Tidak mudah</p> <p>2. Kurang mudah</p> <p>3. Mudah</p> <p>4. Sangat Mudah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	7	<p>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah</p> <p>2. Kurang sopan dan ramah</p> <p>3. Sopan dan ramah</p> <p>4. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
3	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat</p> <p>2. Kurang cepat</p> <p>3. Cepat</p> <p>4. Sangat cepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk</p> <p>2. Cukup</p> <p>3. Baik</p> <p>4. Sangat baik</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Sangat Murah	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada. 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	1 2 3 4			

4. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

KEPOLISIAN RESOR PEMALANG:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FOTO DOKUMENTASI













